Portanto, se você fica com raiva quando sente que esta numa situação de conflito, isso é seu cérebro tentando te proteger. Qual é a sua reação mais comum quando se sente em uma ameaça de conflito? Você não tem controle sobre estas reações iniciais? E após essa fração de segundos inicial, você tem controle da sua reação?

Lidar com as nossas emoções em situações de conflito

Todas nós já experimentamos em algum momento de nossas vidas o senso de ser atropelado por nossas emoções em uma situação de conflito, se estamos nos movendo pela raiva ou mágoa ou medo, nós simplesmente não conseguimos pensar direito. Fortes emoções tornam-se gatilhos para reações que pode ser muito prejudiciais para nossos relacionamentos.

Por vezes, em vez de reagir, nós suprimimos as nossas emoções para evitar um conflito. Se queremos aprender a resolver efetivamente os nossos conflitos, precisamos encontrar formas de respostas, sem reações emocionais e sem reprimir nossas emoções. Com isso, conseguimos reconhecer a presença dessas emoções e ter um controle suficiente delas, fazendo escolhas sábias para resolver esse tipo de situação.

Capítulo 5
Boa Comunicação

Melhorar a nossa comunicação

Nesta seção, vamos explorar o que podemos fazer para minimizar os conflitos com as outras pessoas e lidar com ele de forma eficaz antes que tudo se agrave. Nós vamos estar procurando ferramentas e habilidades para melhorar a comunicação que vai ajudar a evitar/resolver o conflito.

Conflitos nos estágios iniciais podem ser encaminhados através da reconstrução da conexão e do relacionamento. A escuta ativa, o desenvolvimento da empatia e ver as coisas na perspectiva da outra pessoa são habilidades fundamentais para a reconstrução da conexão. Clarear a comunicação e evitar suposições e julgamentos também vai nos ajudar a reconstruir o relacionamento. O foco está mudando nossas atitudes e comportamentos para que possamos melhorar a nossa comunicação e resolver o conflito.

e tensões. Usando a linguagem corporal, contato visual, e, eventualmente, perguntas curtas ou comentários - podemos mostrar que estamos ouvindo, ajudá-las a formular seus pensamentos e tranquilizá-las. Também podemos mostrar às pessoas que nós estamos ouvindo adequadamente resumindo a essência do que elas disseram. Esta é também uma boa maneira de verificar se temos entendido - se existe um erro dá a oportunidade de nos corrigir. Quando estamos ouvindo bem, é com o coração e com a cabeça. A escuta ativa ajuda a abrir a porta para conexão e compreensão mais profunda de outra pessoa.



"Seria muito melhor se algumas pessoas parassem de tomar a frente de um trabalho sozinha. Nosso grupo seria muito melhor se outras pessoas tivessem a chance ".



"Você está falando de mim? Como você se atreve! Eu coloquei muito da minha vida a este grupo, e isso é todo o agradecimento que recebo? "

ou

"Parece muito importante que mais pessoas assumam o trabalho do nosso grupo - é isso mesmo?"

Dicas para escutar ativamente

Criar um ambiente seguro para você e para a pessoa que esta falando. Encontrar um espaço adequado e minimizar distrações (desligar os telefones celulares, televisores, computadores etc.). Seja clara sobre seus limites desde o início - se você só tem uma certa quantidade de tempo, etc.
Se você está esperando um telefonema você precisa avisar com antecedência. Não pense sobre o que você quer dizer na sua resposta. Se os pensamentos continuam surgindo, simplesmente deixe-os ir e continuamente concentre a atenção sobre quem esta falando.
Se sentimentos fortes surgem, reconheça-os para si mesmo. Tente não deixar que essas emoções interfiram com a sua capacidade de ouvir a outra pessoa. Concentre-se sobre as principais ideias, a essência do que elas estão